

Thema: „Nobody's perfect!“ – Von Fehlern und wie man damit richtig umgeht

Beitrag: 1:28 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Theoretisch ist es uns allen klar: Irren ist menschlich und Fehler passieren nun mal. In der Praxis ist es aber oft nicht so weit her, mit dem großzügigen Umgang mit Fehlern – weder bei sich selbst, noch bei anderen. Passiert dann eben doch mal eine kleine oder große Unachtsamkeit, drohen oft unangenehme Konsequenzen, schließlich können manche Fehler richtig gefährlich werden. Trotzdem, oder gerade deshalb ist es wichtig, einen vernünftigen Umgang mit Fehlern zu lernen, am besten schon in jungen Jahren während der Ausbildung. Oliver Heinze weiß, wie das funktionieren kann.

Sprecher: Ganz klar: Am liebsten würden wir alle einfach gar keine Fehler machen – und das hat einen ganz simplen Grund, sagt Marlen Cosmar vom Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV.

O-Ton 1 (Marlen Cosmar, 12 Sek.): „Fehler werden schon häufig als Schwächen wahrgenommen, und gerade bei der Arbeit wollen wir uns natürlich von unserer besten Seite zeigen, und da bedarf es schon eines großen Selbstbewusstseins, auch so offen zu seinen Fehlern zu stehen.“

Sprecher: Und das ist eben oft gar nicht so leicht. Gut, wenn da gewisse Rahmenbedingungen gesteckt sind.

O-Ton 2 (Marlen Cosmar, 24 Sek.): „Hier spielen Vorgesetzte natürlich eine ganz wichtige Rolle, und auch das Klima allgemein im Betrieb. Wenn ich darauf vertrauen kann, dass mit meinem Fehler, den ich jetzt zugegeben habe oder den ich eben eingeräumt habe, konstruktiv umgegangen wird, und ich nicht bei der nächsten Teambesprechung an den Pranger gestellt werde, dann fällt es natürlich sehr viel leichter, solche Fehler auch zu berichten und zusammen an Lösungsideen zu arbeiten.“

Sprecher: Natürlich kann auch jeder Einzelne dazu beitragen, dass der Umgang mit Fehlern besser funktioniert.

O-Ton 3 (Marlen Cosmar, 19 Sek.): „Seien Sie offen und mutig, über Ihre Fehler zu sprechen. Sollte das nicht so einfach sein, fordern Sie eben einen geschützten Rahmen, um das Problem anzusprechen. Das A und O ist eine positive Kommunikation in beide Richtungen, das heißt, es sollte nicht darum gehen, jemandem die Schuld zuzuschieben, sondern konstruktiv über den Fehler zu sprechen.“

Sprecher: Denn eins sollte immer klar sein: Fehler sind auch etwas, aus dem man lernen kann. Man könnte sie also auch als Gelegenheit betrachten, bestimmte Dinge in Zukunft einfach besser zu machen.

Abmoderationsvorschlag: Also: Haben Sie Mut zur Lücke und sprechen Sie Ihre Fehler an – und vor allem: Gehen Sie freundlich mit anderen um, denen mal eine Unachtsamkeit unterlaufen ist! Mehr Informationen zum vernünftigen Umgang mit Fehlern finden Sie im Netz, Stichwort „Fehlerkultur“, zum Beispiel auch bei Jugend will sich-er-leben, der Berufsschulaktion der gesetzlichen Unfallversicherung, unter www.jwsl.de.



Thema: „Nobody's perfect!“ – Von Fehlern und wie man damit richtig umgeht

Interview: 4:28 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Theoretisch ist es uns allen klar: Irren ist menschlich und Fehler passieren nun mal. In der Praxis ist es aber oft nicht so weit her, mit dem großzügigen Umgang mit Fehlern – weder bei sich selbst, noch bei anderen. Passiert dann eben doch mal eine kleine oder große Unachtsamkeit, drohen oft unangenehme Konsequenzen, schließlich können manche Fehler richtig gefährlich werden. Trotzdem, oder gerade deshalb ist es wichtig, einen vernünftigen Umgang mit Fehlern zu lernen, am besten schon in jungen Jahren während der Ausbildung. Das findet auch Marlen Cosmar vom Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV, hallo.

Begrüßung: „Hallo!“

1. Frau Cosmar, warum haben wir solche Probleme damit, vernünftig mit Fehlern umzugehen?

O-Ton 1 (Marlen Cosmar, 13 Sek.): „Fehler werden schon häufig als Schwächen wahrgenommen, und gerade bei der Arbeit wollen wir uns natürlich von unserer besten Seite zeigen, und da bedarf es schon eines großen Selbstbewusstseins, auch so offen zu seinen Fehlern zu stehen.“

2. Aber natürlich ist es trotzdem wichtig, über Fehler zu sprechen. Wie gelingt das?

O-Ton 2 (Marlen Cosmar, 29 Sek.): „Man sollte sich ja grundsätzlich immer klarmachen, Fehler sind etwas, aus dem man lernen kann. Wenn beispielsweise jemand auf den Bürostuhl gestiegen ist, um an ein Werkzeug ranzukommen, dann zeigt uns das ja: Da gibt es ein Problem, das dieses Fehlverhalten ja erst verursacht hat. Wenn wir diesen ‚Tatbestand‘ offen ansprechen, gibt es ja auch eine Gelegenheit für den Betrieb, sich zu verbessern, nämlich, den Zugang zu Werkzeugen ein bisschen anders zu gestalten, ohne jetzt da eine Schuldfrage zu stellen.“

3. Das stimmt natürlich, aber wie schafft man ein so gutes Klima? Welche Tipps haben Sie da parat?

O-Ton 3 (Marlen Cosmar, 25 Sek.): „Also, hier spielen Vorgesetzte natürlich eine ganz wichtige Rolle, und auch das Klima allgemein im Betrieb. Wenn ich darauf vertrauen kann, dass mit meinem Fehler, den ich jetzt zugegeben habe oder den ich eben eingeräumt habe, konstruktiv umgegangen wird, und ich nicht bei der nächsten Teambesprechung an den Pranger gestellt werde, dann fällt es natürlich sehr viel leichter, solche Fehler auch zu berichten und zusammen an Lösungsideen zu arbeiten.“

4. Und was kann ich als Angestellter oder auch Azubi dazu beitragen?

O-Ton 4 (Marlen Cosmar, 25 Sek.): „Man kann sich natürlich selbst einfach offen äußern, das heißt also, den Kontakt zur Chefin, zum Chef suchen, vielleicht auch zur Auszubildenden-Vertretung, oder dem Betriebsrat, je nachdem, um was für einen Fehler es auch geht, und wie sicher man sich auch fühlt, diesen zu berichten. Und man kann natürlich, wenn man sich das traut, auch im Betrieb anregen, dass generell mit Fehlern eben konstruktiv und offen umgegangen wird.“



5. Wie ist die Situation gegenüber Kunden? Was mache ich zum Beispiel, wenn ein Kunde bei mir anruft und einen Fehler reklamiert, den ich selbst gar nicht gemacht habe?

O-Ton 5 (Marlen Cosmar, 33 Sek.): „Also, ein Reflex ist sicherlich, schon häufig dann zu sagen: ‚Oh, das war der Fehler eines Kollegen, oder einer Kollegin‘. Nach außen hin sollte schon eine Selbstverständlichkeit sein, dass man die Kollegen auch ein Stück weit in Schutz nimmt. Hier sollte sich das Unternehmen bewusst einmal überlegen, wie die Beschäftigten auf solche Fehlermeldungen von Kunden reagieren sollen. Professioneller ist es sicherlich in der Regel, wenn man sich in dem Moment im Gespräch mit dem Kunden im Namen der Firma entschuldigt, und dann hinterher intern klärt, wie es dazu kommen konnte.“

6. Und jetzt nochmal zusammengefasst: Wie kann jeder Einzelne zu einer gelungenen Fehlerkultur beitragen?

O-Ton 6 (Marlen Cosmar, 40 Sek.): „Seien Sie offen und mutig, über Ihre Fehler zu sprechen. Sollte das nicht so einfach sein, fordern Sie eben einen geschützten Rahmen, um das Problem anzusprechen. Das A und O ist eine positive Kommunikation in beide Richtungen, das heißt, es sollte nicht darum gehen, jemandem die Schuld zuzuschieben, sondern konstruktiv über den Fehler zu sprechen. Da ist es auch wichtig, Ich-Botschaften zu senden, also zum Beispiel ‚Ich habe beobachtet, dass dir oder Ihnen das und das passiert ist...‘. ‚Was kann man vielleicht besser machen?‘ Das wäre auch eine Herangehensweise, zum Beispiel aus Sicht einer Chefin, oder eines Chefs. Gegebenenfalls ist es eben immer gut, dazu beizutragen, oder anzuregen, dass mit Fehlern offener umgegangen wird, als es vielleicht im Moment der Fall ist.“

Marlen Cosmar vom Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV darüber, warum eine gelungene Fehlerkultur so wichtig ist – und wieso gerade junge Leute in der Ausbildung davon profitieren. Vielen Dank für das Gespräch!

Verabschiedung: „Ja, sehr gerne!“

Abmoderationsvorschlag: Also: Haben Sie Mut zur Lücke und sprechen Sie Ihre Fehler an – und vor allem: Gehen Sie freundlich mit anderen um, denen mal eine Unachtsamkeit unterlaufen ist! Mehr Informationen zum vernünftigen Umgang mit Fehlern finden Sie im Netz, Stichwort „Fehlerkultur“, zum Beispiel auch bei Jugend will sich-er-leben, der Berufsschulaktion der gesetzlichen Unfallversicherung, unter www.jwsl.de.

Thema: „Nobody’s perfect!“ – Von Fehlern und wie man damit richtig umgeht

Umfrage: 0:42 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Wir sind stets auf der Hut, um sie zu vermeiden: die lieben Fehler – trotzdem passieren immer mal wieder welche. Aber es muss ja dann gar nicht immer einen auf den Deckel geben, manchmal reagieren die Leute ja auch irgendwie positiv. Wir haben uns auf der Straße umgehört: Welche guten Erfahrungen haben Sie da schon gemacht?

Frau: „Ich habe einen sehr geduldigen Chef, und er hat sehr viel Verständnis, auch wenn ein Fehler unterläuft, reagiert er erst mal ruhig, und versucht, es mir alles noch mal zu erklären und sagt, dass es beim nächsten Mal auf jeden Fall besser wird.“

Mann: „Also, ich habe die Erfahrung gemacht, wenn Fehler bei uns am Arbeitsplatz passieren, dass mein Vorgesetzter grundsätzlich sehr kulant ist, oder man mit ihm darüber reden kann, man natürlich auch Kritik einstecken muss und dann versucht, eben den Fehler auch abzustellen.“

Frau: „Ja, ich hatte schon die Erfahrung, dass mein Arbeitgeber mich gelobt hat, dass ich einen Konflikt gut gemanagt habe. Obwohl es mein Fehler war.“

Mann: „Also, wenn bei uns Fehler passieren, dann wird das anschließend reflektiert und man versucht, es besser zu machen.“

Abmoderationsvorschlag: Mehr über Fehler und wie man richtig mit ihnen umgeht: Darüber sprechen wir gleich mit Maren Cosmar vom Institut der Arbeit der DGUV!

